NÚMERO
9
NOVIEMBRE
DE
2009

PUBLICACIÓN DE
DISTRIBUCIÓN
GRATUITA

EDICIÓN DE
COLECCIÓN

CONSUMÁN

DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

HOY LES
PRESENTAMOS:

¡CONSUMÁN CONTRA LOS CAMIONEROS GANDALLAS!

CONSUMÁN

DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Procurador Federal del Consumidor
Antonio Morales de la Peña

Coordinadora General de Educación y Divulgación
Mónica Braun Guillén

Director General de Difusión
Rodrigo Xoconostle Waye

Director de Contenidos
Miguel Ángel Padilla

Director de Arte y Diseño
Guillermo Serrano

Guión: Mr. Ruiz
Dibujos: JC Chaparro

Consumán es una publicación gratuita de la Procuraduría Federal del Consumidor (**Profeco**). No se autoriza la utilización de ninguno de los materiales publicados para fines publicitarios o comerciales. Se autoriza expresamente su reproducción total o parcial, siempre que se utilice para orientación y se indique su procedencia.

Impreso en Talleres Gráficos de México, Av. Canal del Norte 80, Col. Felipe Pescador, México, D.F.
Editor responsable: Rodrigo Xoconostle Waye.
Tiraje: 50 mil ejemplares.

Profeco
Procuraduría Federal del Consumidor

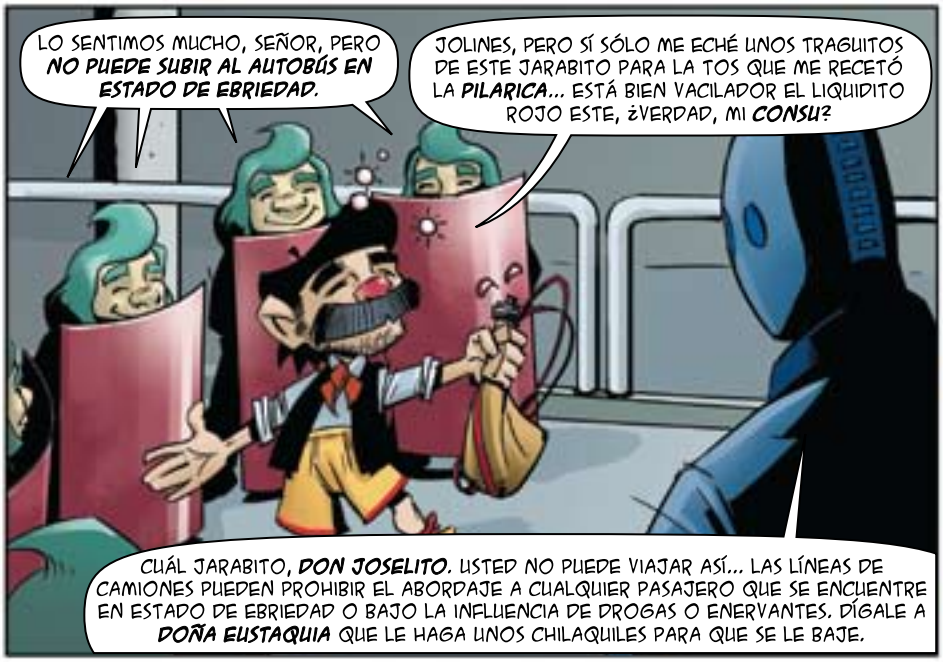
¿YA TODOS TIENEN SUS BOLETOS? RECUERDEN: UNA VEZ EFECTUADA LA COMPRA, EL PROVEEDOR **DEBERÁ ENTREGARLES UN BOLETO** QUE CONTENGA RAZÓN SOCIAL, CLASE DE SERVICIO, ORIGEN, DESTINO, PRECIO, FECHA DE VIAJE Y NÚMERO DE ASIENTO. ¿ME OYERON TO...?
DOÑA EUSTAQUIA, ¿QUÉ LE PASA?
ESCÚCHAME BIEN, HIJO DE **TATÚ**, SI NO ME HACES EL DESCUENTO, TE LAS VERÁS CON...
CONSU, CONSU, ESTE INDIVIDUO NO ME QUIERE HACER EL **DESCUENTO DE ADULTO MAYOR**. DICE QUE ME VEO COMO DE **25**.
USTED SE VE MÁS JOVEN QUE **BELINDA**. ¿DE CASUALIDAD NO SALIÓ EN **REBELDE**?
¿OTRA VEZ TÚ? ¿ACASO NO SABES QUE LAS COMPAÑÍAS DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL PARA PASAJEROS TIENEN LA OBLIGACIÓN DE **APLICAR DESCUENTOS ESTABLECIDOS**?
SEÑOR MÍO, ANTES QUE NADA, SUÉLTEME LA GABARDINA...
TE VOY A SOLTAR... PERO SÓLO SI RESPETAS LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR. DEBES OTORGAR **50% DE DESCUENTO A LOS ADULTOS MAYORES DURANTE TODO EL AÑO, CON UN MÁXIMO DE DOS PERSONAS POR AUTOBÚS**,
ASÍ COMO **25% Y 50% A DOS MAESTROS Y OCHO ESTUDIANTES, RESPECTIVAMENTE POR AUTOBÚS**, EN LAS TARIFAS DE LAS CORRIDAS REGULARES DE PRIMERA Y ECONÓMICOS, DURANTE LAS **TEMPORADAS DE VACACIONES APROBADAS POR LA SEP.**
AH, MI HÉROE... ¿Y QUÉ DEBO HACER PARA QUE ME HAGAN VÁLIDOS LOS DESCUENTOS, MI **CONSU-REY**?
EJEM, PUES MIRE, **DOÑA EUSTAQUIA**, DEBERÁ PRESENTAR CUANTAS VECES SE LE REQUIERA UNA **CREDENCIAL VIGENTE** QUE LA ACREDITE COMO **ADULTO MAYOR, ESTUDIANTE O MAESTRO**.
TAMBIÉN PUEDE MOSTRAR UNA **CONSTANCIA EXPEDIDA POR LA ESCUELA O UNIVERSIDAD** EN LA QUE ESTUDIA O LABORA, QUE CONTENGA SU NOMBRE, FOTOGRAFÍA, NÚMERO DE CUENTA O MATRÍCULA, ASÍ COMO LA RAZÓN SOCIAL Y SELLO DEL CENTRO EDUCATIVO.
OYE, **CONSU**, YO SOY MAESTRO Y TENGO **VACACIONES DISTINTAS** A LAS APROBADAS POR LA **SEP**.
Y YO SOY ESTUDIANTE, ¿YA NO TENEMOS DESCUENTO?
NO SE PREOCUPEN. CUANDO LOS MAESTROS Y ESTUDIANTES TENGAN VACACIONES EN FECHAS DISTINTAS A LAS ESTABLECIDAS POR LA **SEP**, DEBERÁN ACREDITARLO MEDIANTE UNA **CONSTANCIA OFICIAL** EXPEDIDA POR LA ESCUELA O UNIVERSIDAD A LA QUE PERTENEZCAN, EN LA QUE SE ESPECIFIQUEN LOS DÍAS QUE COMPRENDE EL PERIODO VACACIONAL.

MIS OÍDOS NO LO PUEDEN CREER, PERO SI ES **CONSUMÁN**, EL DEFENSOR DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.
APROVECHO QUE ESTÁS AQUÍ PARA HACERTE UNA PREGUNTA: **¿PUEDEN NEGARLE EL SERVICIO O COBRARLE DE MÁS** A UNA **PERSONA CON DISCAPACIDAD**?
¡POC!
¡POC!
DE NINGUNA MANERA SE LE PODRÁ NEGAR EL SERVICIO O COBRARLE DE MÁS A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD.
TAMPOCO SE LE PODRÁ HACER **NINGÚN CARGO EXTRA** POR LA UTILIZACIÓN DE APARATOS ORTOPÉDICOS, TECNOLÓGICOS, EDUCATIVOS O DEPORTIVOS NECESARIOS PARA SU USO PERSONAL. INCLUSO, LOS INVIDENTES **PUEDEN VIAJAR CON UN PERRO GUÍA** SIN TENER QUE PAGAR UNA CUOTA ESPECIAL, COMO ES TU CASO.

CONSUMÁN, ¡TIENES QUE AYUDARNOS! ELLA ES **ROSENDA**, MI PRIMA, Y **ACABA DE PERDER EL CAMIÓN** PORQUE SE ESTABA ECHANDO UNA PESTAÑITA EN LA SALA DE ESPERA... ¿PODEMOS EXIGIR UN NUEVO BOLETO GRATIS?

YA, YA, TRANQUILA, **ROSENDITA**.
MIRA, **ROSITA**, EL CASO DE TU PRIMA ES MUY COMPLICADO, PUES **SI EL CONSUMIDOR PERDIÓ EL AUTOBÚS O EL BOLETO, DEBERÁ COMPRAR UNO NUEVO**, YA QUE EN CASO DE RETRASO O PÉRDIDA DEL BOLETO POR CAUSAS IMPUTABLES AL PASAJERO, LA COMPAÑÍA DE AUTOTRANSPORTE NO ES RESPONSABLE.
PERO NO TE PREOCUPES, PUEDES IR CON NOSOTROS A **CONSUTEPEC**. ¡QUILUBO!
AY, **CONSUMÁN**, NO SÉ, MI MAMÁ ME ESTÁ ESPERANDO... PERO, ¡BUENO, ENCANTADA!

HA LLEGADO EL MOMENTO QUE TODOS HEMOS ESPERADO: ¡SUBIR AL CAMIÓN QUE NOS LLEVARÁ AL **PARAÍSO DE LAS ALBERCAS**! PREPAREN SUS MALETAS Y TENGAN A LA MANO SU BOLETO.
OYE, **CONSU**, Y SI DE PURITITA CASUALIDAD NOS ACCIDENTAMOS EN EL CAMINO O SE ME SALE LA BORRA DE MI PANCITA, **¿TENEMOS ALGÚN SEGURO QUE NOS CUBRA?**
ASÍ ES, **RAMIRO**. TODA COMPAÑÍA DE AUTOTRANSPORTE FEDERAL DE PASAJEROS TIENE LA OBLIGACIÓN DE CONTAR CON UN SEGURO QUE **CUBRA LOS DAÑOS** QUE PUEDAN SUFRIR LOS PASAJEROS, EL CUAL DEBE AMPARAR GASTOS MÉDICOS Y LA INDEMNIZACIÓN POR MUERTE EN CASO DE ACCIDENTES.


LO SENTIMOS MUCHO, SEÑOR, PERO **NO PUEDE SUBIR AL AUTOBÚS EN ESTADO DE EBRIEDAD**.
JOLINES, PERO SÍ SÓLO ME ECHÉ UNOS TRAGUITOS DE ESTE JARABITO PARA LA TOS QUE ME RECETÓ LA **PILARICA**... ESTÁ BIEN VACILADOR EL LIQUIDITO ROJO ESTE, ¿VERDAD, MI **CONSU**?
CUÁL JARABITO, **DON JOSELITO**. USTED NO PUEDE VIAJAR ASÍ... LAS LÍNEAS DE CAMIONES PUEDEN PROHIBIR EL ABORDAJE A CUALQUIER PASAJERO QUE SE ENCUENTRE EN ESTADO DE EBRIEDAD O BAJO LA INFLUENCIA DE DROGAS O ENERVANTES. DÍGALE A **DOÑA EUSTAQUIA** QUE LE HAGA UNOS CHILAQUILES PARA QUE SE LE BAJE.

DOS HORAS Y TRES PLATOS DE CHILAQUILES DESPUÉS.
MAJO, QUE ESTOS CHILAQUILES TENÍAN CHILE CAMPANA, PORQUE PICAN Y REPICAN AL MOMENTO DE...
YA, YA, **DON JOSELITO**... BUENO, AHORA SÍ, VÁMONOS... POR CIERTO, ¿DÓNDE ESTÁ **RAMIRO**?

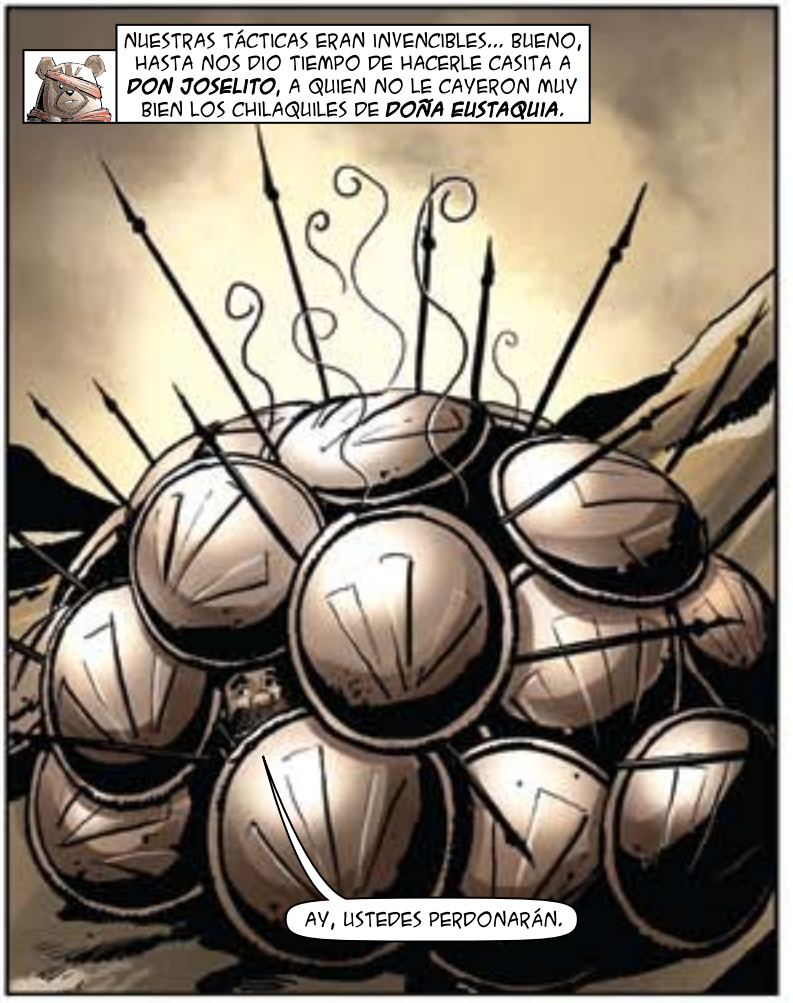
AQUÍ ESTOY, **CONSUMÁN**... SÓLO FUI A COMPRAR UNOS BONITOS ARTEFACTOS EXPLOSIVOS RECREATIVOS. ¿TE IMAGINAS? VAMOS A JUGAR AL TORITO PARA FESTEJAR NUESTRAS PRIMERAS VACACIONES JUNTOS.
¿QUÉ? **RAMIRO**, CUALQUIER PASAJERO QUE PORTE EXPLOSIVOS, SUSTANCIAS PELIGROSAS, ARMAS SIN EL PERMISO RESPECTIVO, Y EN GENERAL, CUALQUIER OTRO ELEMENTO QUE CONSTITUYA **UN RIESGO PARA LOS DEMÁS VIAJEROS**, NO PODRÁ PONER UN PIE, O EN TU CASO UNA PATA, EN EL AUTOBÚS. DEJA TODO ESO Y VÁMONOS.
POR FAVOR, MUCHACHOS, DENLES A ESTOS AMABLES CABALLEROS SUS MALETAS...
¿QUÉ? ¿QUÉ ESTÁN HACIENDO, ENGENDROS DE **TUNTÚN**? ¡NO PUEDEN TRATAR NUESTRO EQUIPAJE DE ESA MANERA!
LA LÍNEA DE AUTOBUSES **DEBE RESPONDER POR LA PÉRDIDA O DAÑOS QUE SUFRA EL EQUIPAJE DE LOS PASAJEROS**, DESDE QUE ABORDAN HASTA QUE DESCIENDEN DEL VEHÍCULO, SIEMPRE Y CUANDO ÉSTOS CONSERVEN SU **BOLETO Y/O COMPROBANTE DEL EQUIPAJE**.
CONSUMÁN, TUS AVENTURAS COMO ENMASCARADO HAN LLEGADO A SU FIN. NUESTRO PLAN PARA DESPRESTIGIAR A TODAS LAS LÍNEAS DE AUTOBUSES TRIUNFARÁ...
Y NO HABRÁ GLORIA EN TU SACRIFICIO. ¡TE BORRAREMOS DE LA MEMORIA DE **CIUDAD CONSUGÓTICA**! ¡SIENTE LA FURIA DE NUESTRO EJÉRCITO, **ESPARNACO**!

Y ASÍ EMPEZÓ TODO... LA MADRE DE TODAS LAS BATALLAS DONDE SE DEMOSTRARÍA DE UNA VEZ POR TODAS SI LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR TRIUNFARÍAN FRENTE A LA INJUSTICIA DE ESTOS SERES DE PESADILLA. ESE DÍA INICIÓ LA **BATALLA DE LAS CAMIOLÓPILAS**.
NO TENGAN MIEDO, MIS VALIENTES.
ESTE DÍA QUEDARÁ MARCADO PARA SIEMPRE Y EL MUNDO SABRÁ QUE CONSUCIUDADANOS LIBRES SE ENFRENTARON CONTRA UN **EJÉRCITO DE ENANITOS** PARA PELEAR POR SUS DERECHOS.
QUE POCOS RESISTIERON A MILES.
AMIGOS, ESPERO QUE HAYAN DESAYUNADO Y COMIDO BIEN, PUES...
¡ESTA NOCHE, CENAREMOS EN CONSUTEPEC!

NUNCA SUPIMOS SI YA ESTÁBAMOS EN **CONSUTEPEC** O POR QUÉ ESTÁBAMOS PELEANDO EN UN LUGAR TAN DIFERENTE A LA **TERMINAL DE CAMIONES**.
USTEDES DISCULPARÁN AL DIBUJANTE Y AL GUIONISTA... TODO LO HACEN PARA QUE USTEDES SE DIVIERTAN.

EL FIN DE SU TIRANÍA HA LLEGADO. DE HOY EN ADELANTE TRATARÁN COMO SE DEBE A LOS **USUARIOS DE LOS CAMIONES**, O SE LAS VERÁN CON NOSOTROS.

BUENO, POR FIN VAMOS A NUESTRAS VACACIONES...
PERO PRIMERO, UNA REFRESCADA DE SUS DERECHOS ANTES DE SUBIRSE A CUALQUIER AUTOTRANSPORTE DE PASAJEROS QUE LOS LLEVE A CUALQUIER PARTE DEL PAÍS: RECIBIR EL SERVICIO QUE OFRECE EL BOLETO DE ACUERDO CON LA CLASE CONTRATADA; LLEVAR UN **MÁXIMO DE 25 KILOGRAMOS DE EQUIPAJE** POR CADA BOLETO...
...RECIBIR UN COMPROBANTE QUE AMPARE SU EQUIPAJE Y CONSERVAR EN SU PODER LOS BULTOS QUE SE PUEDAN LLEVAR A BORDO **SIN QUE OCASIONEN MOLESTIAS A LOS PASAJEROS** NI PONGAN EN RIESGO SU SEGURIDAD...



Si después de todos los consejos de **Consumán** se niegan a atender tu reclamación, no dudes en acudir a tu delegación **Profeco** más cercana, o llamar al **Teléfono del Consumidor: 5568 8722** desde el DF y área metropolitana o al **01 800 468 8722** larga distancia sin costo desde cualquier parte del país. Escribe a **asesoria@profeco.gob.mx** y visita: **profeco.gob.mx** y **revistadelconsumidor.gob.mx**